

KULTURÁLIS ÉRTÉKCSERE A FELNŐTTKÉPZÉSBEN

T. KISS TAMÁS

„Mindenfajta érintkezéshez két ember kell.
Kettőn áll a vásár: az eladón, meg a vevőn.”

Karácsony Sándor

A kommunikációról általában mint eseményről vagy cselekvésről szoktunk gondolkodni. Olyannak tekintjük, ami megtörténik velünk, vagy éppen mi műveljük; esetleg olyan, aminek állandóan részesei vagyunk mindennapjaink során. A kommunikáció egy feladó (címző) tevékenysége, amely arra irányul, hogy információ jusson el a vevőhöz (címzett). Ezt a közkeletű képet szokták a kommunikáció tranzaktív modelljének tekinteni. A jelenség azonban más keretek között is értelmezhető. A kommunikáció kultivációs modellje – amely eredetileg a tömegkommunikáció jelenségeinek értelmezésével kapcsolatosan jelent meg – a kommunikációt nem egyszerűen a kommunikatív jelenségek felszínén megjelenő esetlegességnek tartja. A modell szerint a kommunikáció orientál: meghatározza, mit tartsunk „létezőnek”, fontosnak, helyesnek, illetőleg helytelennek, és mit mivel tekintünk összefüggőnek. A kommunikáció interaktív felfogása (modellje) szerint a résztvevők akciójukkal vagy éppen aktivitásukkal egy közös cél elérése érdekében munkálkodnak. Szó lehet valaminek a megértéséről valakivel, lehet közös nézet kialakítása valamiről. Az interaktív modell nem csupán kommunikációval továbbított egyszerű információk adása–vétele, hanem a részt vevő személyekre jellemző sajátos interakció is, amely elősegíti a közös, együttes cselekvést, valamilyen információban kifejeződő eredmény megszületését.

A személyközi kommunikációt befolyásoló lényeges tényezők
a felnőttoktatásban

A mindennapokban számos tényező gyakorol hatást a két személy között zajló kommunikációra. Minden emberi kapcsolatnak létezik általános normatív kerete, amelyet a kultúra határoz meg. A kultúra a személyközi kommunikáció talán legfontosabb tényezője: olyan kontextus, amely egy meghatározott területi és történelmi közösségben élő (vagy élt) emberek hiedelmeinek, értékeinek, normáinak és magatartási sémáinak, szokásainak és rítusainak rendszere. A kultu-

rális kontextus fokozza a kommunikáció hatékonyságát, mert a bonyolult összefüggésekre, jelentésekre elég egyszerűen csak utalni, nem szükséges őket részletesen kifejezni. A kontextus alapján történő utalások olyan sűrítésekre és tömörítésekre teszik képessé az emberi kommunikációt, amelyek a közlésmódokat és a recepciót mindenfajta gépi kommunikációnál árnyaltabbá és gazdaságosabbá formálják. Gondoljunk például a gyermekjátékokra, amelyekben egy-két szó, néhány mozdulat elég ahhoz, hogy a játékos kommunikációban zajló történetek szereplői az adott kultúra (szubkultúra) magatartási sémái, szokásai és rítusai által váljanak „valóságossá” két kisgyerek interakciójában. Vagyis nemcsak a beszéd, hanem mindenféle viselkedésmód kommunikáció, és mindenfajta kommunikáció, még a személytelen környezet, kontextus kommunikációs ingerei is hatnak a viselkedésre. A kontextus, amelyet a mindennapi kapcsolattartásban észre sem veszünk, hatalmas közös kódrendszer, amely az élményközösségben azonnali megértést és közvetlen választ tesz lehetővé.

A kultúra által meghatározott normatív keret a rendi kötöttségekkel rendelkező társadalmakban még szűk akkor is, ha a latin szőlőtelepítés és borkészítés, vagy a kalózhajózás vagy a nomád állattartás kultúrájának „rendies” beszűkültsége igen vitatható. Nem beszélve a nem írásbeli kultúrákkal gazdag világok millióiról. A „rendi” kötöttségeket megelőző társadalmaknak is vannak normatívái, s a rendieknek is többféle, mint amiről mi kultúráként gondolkodunk (például vakok kommunikációs rendszere, udvari zenészek hangszerhasználati gyakorlata, pásztorok csereügyletei, jósnők szülési eljárásokat segítő „vajákossága”). A társadalmakban mindenütt behatárolt, és az interperszonális kapcsolatok téren bonyolult közös normastruktúrák alakulhatnak ki.

Egyazon kultúrában élő emberek természetesnek veszik, hogy megértik egymást, képesek eligazodni világuk kommunikációs „térképén”. Ennek ellenére napjaink gyorsan változó (fogyasztói, információs, tanuló, tudásalapú stb.) társadalmában még ugyanazon kultúrában élő emberek is egyre gyakrabban szembesülnek azzal, hogy nem ismerik ki magukat, kevésbé értik meg a közlések árnyalt tartalmát. Nagy műveltséggel rendelkező is bolyonghat intézményekben, észlelheti, hogy számára ismeretlen a kontextus, nem érti meg a közlések mélyebb értelmét. Amennyiben valaki betéved egy ismeretlen vallási felekezetbe, kapcsolatba kerül annak képviselőivel, átélheti a helyzetmegélés nehézségeit.

A kultúra maga alkotta szimbólumokkal telített világ. Ernst Cassirer¹ arra hívja fel a figyelmet, hogy az emberi szellem szimbólumokban manifesztálódik, és „szimbolikus formák” – mítoszok, a nyelv, a művészet, a vallás, a történelem, a tudomány – segítségével ragadja meg a világot. A szimbólumhasználat az emberiség a valóság új dimenzióját nyitotta meg. Egy-egy központi, domináns szimbólumba óriási energiák sűrűsödtek. Gondoljunk csak a kereszt, a félhold

1 Cassirer, Ernst (1944): *An Essay on Man*. New Haven, Yale University Press.

vagy a hatágú csillag alakzatokra. A szimbolikus jelentések ismerete révén kapcsolódunk és válunk az önmagunknál tágabb világ részévé. A szimbólumok alkotják a társadalom összekötő szövetét. Az egyént hozzákapcsolják a nálánál nagyobb egységekhez. A jó és rossz örök harcához, a kozmoszhoz, a társadalomhoz és annak kisebb formációihoz, közösségeihez való tartozás kötő-jelei. Kapcsolatainkban a szimbólumok olyan „olvasatok”, melyek identitásformákat fejeznek ki.

Köztudott, hogy más kultúrák megértésének legfőbb feltétele a nyelvtudás. Azt tartja a mondás, hogy valaki „annyi ember”, ahány nyelvet beszél. A köztudat a kultúra megértésének legfőbb nehézségét a nyelv tudásának hiányában látja. Úgy tűnik, a nyelv elsődleges kontextus a kultúrában, olyan alapkód, amely a megértés és megértetés nélkülözhetetlen eszköze. Az emberiség történelme során azonban gyakran előfordult, hogy az azonos nyelven beszélők különböző kultúrákat képviseltek. Az eltérés és differenciálódás leginkább akkor kezd megjelenni, amikor a közös nyelvet beszélőket huzamosan elszakítja egymástól valamilyen társadalmi-történelmi változás. Magyarország esetében hivatkozhatunk például a török kiűzését követően betelepülőkre (svábok, szlovákok, szerbek), vagy az első világháborút követő időszakra. A trianoni békediktátummal elszakított részek külön-külön fejlődtek tovább. Példa erre az erdélyi magyarság, különösen a csángók beszéd-kommunikációja. A lassan elkülönülő nyelvi kultúra képviselői közé sorolhatók az angol nyelvet beszélő országok is. Az USA, Ausztrália, Új-Zéland és az EU-tagállamok olyan dialektikus nyelvhasználatot alakítanak ki, amely atavisztikus és nem divergáló kultúrafejlődés eredményeként jött létre.

A dialektusok különböző nyelvi szubkultúrákat (kódvariációkat) hozhatnak létre. Az uralkodó irodalmi nyelvet tömegesen tanuló emberek nem jönnek zavarba, ha kommunikálniuk kell. Az egyén érti, amit mondanak neki, közli, amit közölni szeretne, megérti az audovizuális kommunikáció tartalmait. Mégis gyakori, hogy a mindennapi személyközi kapcsolatokban zavarok támadnak, félreértések keletkeznek. Az egyén nehezen tudja magát megértetni a másikkal. Ilyenkor érzékelhető és tapasztalható, milyen gazdag hagyományt jelent a nyelv, mennyi jelképet és jelentésárnyalatot tartalmaz, konvenciót őriz. Az irodalmi nyelvet elsajátító bosszankodva fedezi fel, hogy a szegényes szókinccsel rendelkező, magát nehézkesen kifejező vendégmunkás vagy betelepülő jobban kiigazodik a mindennapi életben, mint ő. Az irodalmi nyelvet birtokló számára az is kiderül, hogy mennyire valóságos társadalmi közeg a kommunikáció világa. Az elvont kifejezések jelentéstartalma, a szövegstruktúrák, a szemantikai árnyalatok más implikációkkal bírnak, mint a köznapi szólások-mondások, tréfák, élcek, apró trágárságok és kétértelműségek. Ráébred, milyen hosszú időre lesz szüksége ahhoz, hogy ténylegesen belépjen egy számára idegen kultúrába, kiismerje magát a szubkultúrában.

Az egyén személyközi kapcsolataiban akarva-akaratlanul különféle kommunikatori szerepek (el)játszására kényszerül. A szerepek alakítását számos tényező határozza meg. Következzen közülük néhány.

Jelentős befolyása van az én identitásának, a személyiségnek, az ember társadalmi státusának és egyéni érdekeinek. Az egyén – szüksége szerint – egész személyiségével, vagy annak csupán valamelyik szeletével vesz részt a kommunikációban. A személyiség rendkívül bonyolult struktúra. A személyközi viszonyok alakulásában, működésében vagy épp abbamaradásában kulcsszerepe van a résztvevők egymás iránti érzéseinek. A rokonszenv, tetszés, rajongás, valamint az undor, az ellenszenv, a nemtetszés végső soron arra szolgál, hogy az ember a világot saját személyiségének tükréként kezelhesse. Az egyént az intimszféra veszi körül, amelyben csak a leginkább szeretett, legközelebbi társak kapnak helyet. Ezt követi a barátok köre, majd a rokonok, ismerősök még tágabb köre. Egészen kívül húzódik a potenciális ismerősök köre, akiket az illető még nem ismer, de megismerhet, és megismerésük után valahol majd helyet kapnak a gyűlölet–szeretet skálán.

A tranzakcióanalízis értelmében az ember megnyilvánulhat gyermekként, szülőként, felnőttként; mindhárom én-állapot jól leírható verbális és nonverbális, szemiotikai megnyilvánulásokkal, valamint kulturális szignálok segítségével.

A személyközi kapcsolatokban viszonylag pontosan érzékelhető a nemekre jellemző kommunikáció. A különbözőségeket szellemesen és szemléletesen mutatja be Allan és Barbara Pease.² Az ausztrál szerzőpáros szerint a nőkre inkább az úgynevezett „utaló” (üzenő, közvetett, célzó, „köntörfalazó”) beszédmódok jellemzők, a túlzó (többnyire maguk által sem komolyan vett) emocionalitás verbális megnyilvánulásai („soha nem adsz igazat, mindjárt szomjan halok, teljesen kikészültem, az örületbe kergetsz, senkinek nem tekintesz, mindent megteszek érte(d)tek, rám soha nem figyelsz, megszólalni csak szabad”), a férfiakra pedig általában az úgynevezett „egyenest” beszédmód, a szavak és a kijelentések szó szerinti, lényegre törő értelmezései, amelyek legtöbbször megoldás-orientáltak, racionálisak, gyakran udvariatlanok.

A kommunikatori szerepet befolyásolja a társadalmi státus és foglalkozás. A bíró–vádott, tanár–diák, tulajdonos–autószerelő, vásárló–eladó, igazoltató rendőr–sofőr, főnök–beosztott, fegyőr–elítelt személyközi kommunikációja között jól leírható társadalmi és szituációs szerepkülönbségek léteznek.

Az egyén kommunikatori szerepeit befolyásolják a térbeli és települési viszonyok is. Nem mindegy, hogy zárt vagy nyitott térben, kisebb vagy nagyobb helyiségben zajlik-e a kommunikáció. Más és más személyközi kommunikációhoz nyújt miliőt a parlament, a tanterem, a konferenciaterem, elegáns szállodai étterem, egy családi ház, kocsmá vagy egy sétatér.

2 Pease, Allan és Barbara (2000): *Miért nem képesek többfelé figyelni a férfiak, és miért nem tudnak eligazodni a térképben a nők?* Budapest, FIESTA Kft.

A kisebb településeken (községben, kisvárosban) élők cselekvéseiben sok a személyes elem; ez jól megmutatkozik a szerepelvárásokban is. Az interakció során az egyén mint egyedi személyiség néz a másikra, akinek reakcióiban érzelmeinek és érdekeinek összessége jut kifejezésre. Nemegyszer a dolgokhoz való viszony is mint személyek közti kommunikációs viszony jelenik meg. A nagyvárosban ezzel éppen ellentétes irányú folyamat figyelhető meg. A nagy lakossűrűség miatt az emberek közötti differenciálódás rendkívül magas szintet ér el. Az egyénnek jóformán mindenkivel ismeretlenként kell szembenéznie. A nagyvárosban a szerepek pontos definiálására van szükség. A differenciálódásnak aztán az a következménye, hogy az egyén az interakciók során arra számít, partnere a neki „szánt” (az elvárt) szerepet fogja teljesíteni. Ám minél inkább standardizáljuk a szerepeket, annál kevésbé van lehetőség rá, hogy a szerepteljesítésbe sajátos egyéni motívumok, a személyiség elemei vegyüljenek. A szerepek merev formalizálása miatt az emberek közötti kapcsolatok is inkább dolgok közötti kapcsolatok formáját öltik.

A tér (helyiség) mérete mellett nem elhanyagolható a berendezés sem. Két ember kapcsolatában „igen beszédes lehet” a személyközi kommunikációt övező vizuális, tárgyi környezet. Az egyén általában arra törekszik, hogy a környezetébe került-kerülő tárgyakat aránylag rövid úton beépítse – Hernádi Miklós megfogalmazásában: intimizálja – saját személyes világába, hogy biztonságos hátteret, ismert környezetet teremtsen önmaga és tevékenységei számára. (Például gyermekkorunk számos tárgyában évtizedek múltán is fölfedezzük egykori „kipróbált kommunikációs kapcsolatainkat”. A tárgyakhoz való ragaszkodás mögött gyakorta az intimizáció megőrzésére való törekvés húzódik meg. Egy tárgy elvesztését ezért éli meg sok ember jelentős – elsősorban nem anyagi – veszteségként.)³ A tárgyi környezet ugyanakkor sajátosan tükrözi, vizualizálja a személyes „rendet”, de vizualizálhatja a „rendetlenséget” is. Mivel a (személyes) tárgyaknak valamikor, valamilyen formában közük volt egymáshoz, a „rend” eltervezőjének és jóváhagyójának ez jelenti a személyre szabott rend tartalmát és értelmét. A rend ismerője a tárgyakat bármelyik pillanatban fellelheti és előkeresheti. A másik fél azonban ezt a tárgyi „rendet” káosznak, rende(ze)tlenségnek is tekintheti. Amennyiben az egyén nem vagy kevésbé képes kiismerni magát az őt övező környezetben, akkor személyközi kapcsolataiban felerősödhet a „bizonytalanság-bizalmatlanság”, melyhez a másiknak való kiszolgáltatottság érzése is társulhat.

Fontos szerepalakító az időtényező. Aligha mellékes, hogy mennyi és „milyen” idő áll az egyén rendelkezésére. Tibori Timea szerint nem mindegy, hogy a személyközi kommunikációra munkaidőben, kényszerszabadidőben, szabadidőben, pihenőidőben, élményidőben vagy az egyén napirendjének időkényszerében kerül sor.⁴

3 Hernádi Miklós (1982): *Tárgyak a társadalomban. Bevezetés a tárgyak rendszerébe*. Budapest, Kozmosz Könyvek.

4 Tibori Timea (2004): Változó szabadidő-felfogások. *Kultúra és Közösség*, 2004. 2. sz. 16–17. p.

Szerepformáló tényező a személy magára méretezett és szabott kommunikációs mozgásterre. Meghatározó lehet az egyén kommunikatív alkata, beszédképessége, szókinccse. Mint ahogy az is, hogy az adott, korabeli „kommunikációs közbeszéd” (a divatos szavak, kifejezések, szófordulatok, gesztusok stb. használata) mennyire épült be, hogyan és miként vesz részt, illetve mennyi helyet foglal el a személy kommunikációs kultúrájában.

Végezetül aligha hagyható figyelmen kívül az a (tanult) viselkedésminta, amely egy sor jól azonosítható verbális, nonverbális és térközsabályozási elemet tartalmaz. A viselkedésminta egy többé-kevésbé állandó irányultságot jelent, illetve ilyen szándékot próbál érvényesíteni, jelezve, hogy az egyén korábban magáévá tett vagy épp elutasított egy adott viselkedési kultúrát.

A kommunikátori szerepeket jelentősen befolyásoló fent említett tényezők gyakran együttesen jelentkeznek (úgy, hogy egyesek nagyobb, mások kisebb mértékben érvényesülnek). Ezt a szerepegyüttest nevezik szerepkészletnek.

Ismert, hogy a személyközi kommunikáció minden esetben valamilyen szituációhoz kötött. Másféle személyközi kapcsolatot kíván meg a vizsga és megint másfélét az udvarlás, a családi közeg, a baráti diskurzus vagy egy idegennel kezdeményezett kapcsolatfelvétel. A kommunikációs szituációt meghatározhatja a kommunikáló felek kulturális értékrendje, amely tartalmilag lehet egyedi-egyéni és társadalmilag meghatározott, másrészt a kommunikáló felek között kialakult – együttműködő-versengő, baráti-ellenséges pólusok által határolt – kommunikációs struktúra. A szituációt árnyalhatja, hogy a két fél közötti személyközi kapcsolat intim, közvetlen szférában, vagy nyilvánosan zajlik-e.

A szituációt befolyásolhatja a társadalmilag meghatározott idő és tér viszonya is, amely lehet tartós és időleges, állandó vagy csak időszakokra érvényes, de függhet a kommunikáció helyétől és környezetétől is.

A személyközi kommunikáció értékközvetítésnek és értékcsereinek is tekinthető. Karácsony Sándor egyik művében szemléletesen mutatja be ezt a tevékenységet. Egy vásár ürügyén – képletesen – azt a teret és szituációsorot érzékelteti, ahol az emberek „egymás kedvéért” kérdések és feleletek segítségével „információkat (kínálnak-vásárolnak) cserélnek” egymással, különféle kommunikációs alkukat kötnek.⁵

Feltétlenül meg kell említeni, hogy a személyközi kommunikáció gyakoriságára és intenzitására hatást gyakorol az egyén kommunikációs alapszükséglete. Az egyén olyan információigényéről, ingeréhségéről, közlési vágyáról, megszólalási, illetve befogadási kényszeréről, szótlanságáról (ez utóbbi nem biztos, hogy azt jelenti: nincsen mondanivalója, azt is üzenheti, hogy „nem akar beszélni”) van szó, amely lehet valóságos vagy latens, de mindenképpen napi és rendszeres kielégítést kíván. A kommunikációs alapszükséglet egyénenként változó és sze-

5 Karácsony Sándor (1938): *Magyar nyelvtan társas-lélektan alapon*. Budapest, Exodus, 1–19. p.

mélyiségfüggő. Az eltérések és különbségek viszonylag jól modellezhetők a köznapi személyközi kapcsolatban részt vevő kommunikátor-alaptípusok megrajzolásával.

A kommunikáló személyiség számos konstans és változó elemet hordoz magában. Ismertek a pszichológia és a különféle „embertudományok” személyiséget tipizáló klasszikus felosztásai. Az antik görög természetfilozófia a „föld”, „levegő”, „tűz”, „víz” őselemek alapján jellemezte az embereket. Az ismert kategorizálást a pszichológusok később „kolerikus”, „szangvinikus”, „piknikus” és „melankolikus” temperamentumokká alakították, árnyalták, lehetővé téve a személyiség további típusokká történő differenciálását (kedélytelen, szorongó, merev, mértékletes, pesszimista, tartózkodó, visszahúzódo, csendes, introvertált, passzív, gondos, komoly, békés, kontrollált, megbízható, kiegyensúlyozott, nyugodt, szilárd, vezető, gondtalan, eleven, könnyed, fogékony, beszédes, kitárulkozó, barátkozó, extrovertált, aktív, optimista, impulzív, változékony, izgatott, agresszív, nyugtalan, ingerlékeny, bizonytalan).

A kommunikátorról alkotott képet több tényező is befolyásolja. Közülük érdemes kettőt megemlíteni. Egyrészt kiemelkedő helyet foglal el, egyre nagyobb szerepet játszik a vizuális küllemet, viselkedési, verbális-írásos kultúrát „diktáló” televízió és számítógép (internet). Másrészt napjainkban a közösségelvűsége épülő társadalmakban (és életközösségekben) a közösen elfogadott alapszabályai szerint élő egyén másiktól rajzolt (egyedi részletességgel és érvényességgel megalkotott) képe jelentősen eltér az individualizálódó társadalmakban (és életközösségekben) létező képtől.

A kommunikátor-típus célja ma lehet stratégiai. Ennek mértéke és léptéke attól függ, milyen tág kontextusban nézzük az adó és a befogadó viszonyát. A kommunikátor célja lehet taktikai szempontokat előnyben részesítő, amely rendszerint a konkrét kommunikációs folyamatra vagy a létező szituációra vonatkozik. Az azonban, hogy a cél mennyire tudatos, személyenként is változó és különböző.

A kommunikátorról kialakított képet jelentősen befolyásolja, hogy milyen az egyénnek a másik fél kommunikációjával kapcsolatos fogékonysága, mennyire képes felfogni és adaptálni az illető kulturális jelkonstellációit. Döntő lehet az is, hogy a másiktól alkotott kép már változatlan és merev, még kialakulatlan, esetleg módosulhat.

Tekintettel az egyén (szabad, illetve szabadon hagyott) pszichikai mozgásterére és kommunikációs kompetenciaterére, a mindennapokban általában négyféle kommunikatori alaptípussal találkozhatunk. Az első a „házőrző”, a második a „nyuszi”, a harmadik a „farkas” és végül a negyedik az „elefánt”.

Annak, aki tisztában van saját mozgástere határaival, tudomásul veszi, tiszteli, vagy legalább tolerálja mások terrénait, minden verbális és nonverbális

agressziót visszautasít – ha szükséges, visszaver –, jó esélye van rá, hogy kapcsolataiban kiegyensúlyozott, magabiztos és határozott legyen. Az ilyen („házörző”) személy kölcsönösségi alapon mindig kész az együttműködésre, saját önbecsülését nem mások leértékelésével, lekicsinylésével próbálja egyenesben tartani. Képletesen szólva „őrzi a házat”, és nem támadja meg a másikat.

A „nyuszi” a kelleténél szűkebbre szabja valóságos és lehetséges mozgástereit. Bátortalan, kétségbeesetten próbálja megvonni azokat a határokat, amelyek a hétköznapi életben a jó és a rossz, az emberséges és az embertelen között húzódnak. Biztos akar lenni a dolgában, ezért annyira beszűkíti mozgástereit, hogy szinte már a „szorongás fogdájába” (Csepeli György szavaival: párkapcsolat esetén a „szeretet börtönébe”) is zár(hat)ja magát. Folyamatosan attól retteg, hogy őszinte megnyilatkozásaival, jogai hangsúlyozásával és érvényesítésével megbánt másokat. Stresszben van, állandóan szorong valamitől és valakitől.

Mások ugyan ismerik saját mozgásterüket, ám annak határait tudatosan átlépik, kommunikációjuk támadó és agresszív. Napjaink hazai társadalma azt látszik igazolni, hogy „a cél szentesíti az eszközt” elve alapján olyan módszerek „vezetnek eredményhez” (rágalmazás, fűrés, pletyka, lejáratás, a másik személyre tett ellenőrizhetetlen kijelentések), melyekkel meg lehet semmisíteni a másikat. Számos ember „kommunikációs terroristaként” hatol be mások világába, arra törekedve, hogy rombolja ellenfele személyes és nyilvános kommunikációs területeit. Ők azok, akiket a hétköznapi életben a „kommunikáció farkasainak” nevezhetünk.

Akadnak, akik kevésbé vannak tisztában azzal, hogy az őket megillető terület határain kívülre keveredtek, mivel egyszerűen nem ismerik a határokat. Nem a rossz szándék vezeti őket, hanem a tudatlanság és érzéketlenség. Ők az „elefántok”, akik úgy mozognak az emberi kapcsolatokban, mint a valódiak abban a bizonyos porcelánboltban. Ha valaki erre figyelmezteti őket, gyerekes sértődöttséggel reagálnak.

Mindenkiben egyszerre él a „házörző”, a „nyuszi”, a „farkas” és az „elefánt”, mert jogos területeink határai rendkívül elmosódottak, a társadalom állapotától függően állandóan változnak. Az azonban bizonyossággal állítható, hogy egyekben a bátortalanság, másokban az arrogancia, megint másokban a tudatlanságból fakadó tapintatlanság dominál, mint ahogy vannak olyanok is, akik „otthon érzik” magukat kommunikációs világukban, és beérik azzal.

A mindennapi életben a kommunikátor-alaptípusok különféle változataival találkozhatunk. Ismert típus a „normál beszélő”, a „mindenáron sokat beszélő”, a „csendes”, a „hallgató”, a „bajnok”, a „bólogató”, a „viccmester” és a „problémázó”.

A „normál beszélő” akkor szólal meg, amikor van mondanivalója. Fogalmazása érthető és szabatos. Képes és akar is figyelni a másokra. Betartja a beszélgetés etikai szabályait: nem vág a másik szavába, hangerő helyett érvekkel

próbálja meggyőzni a másikat. Jelzi, amikor befejezi a mondandóját. Az utolsó mondata végén leviszi a hangsúlyt.

A „mindenáron sokat beszélő” nincs, illetve kevésbé van tekintettel partnerére. Szóözönnel, ha szükséges, hangerővel uralja a kommunikációs kapcsolatot. Mindent megtesz annak érdekében, hogy magánál tartsa a szót. Nem hagyja szóhoz jutni a másikat, akit „közönségének” tekint. A „mindenáron sokat beszélő” elvárja, hogy partnere „elismeréssel nyugtázza, jutalmazza” „mennyeiségi” kommunikációs produkcióját, és megsértődik, ha ennek ellenkezőjét kénytelen tapasztalni.

A „csendes” lényegében egyetlen dologban különbözik a normál beszélőtől. Partnerként akar részt venni a társalgásban. Igényli a társaság és várja a másik biztatását, felszólítását.

A „hallgató” még partnere kérésére sem akarja véleményét kifejteni. Elhárítja, eltolja magától a felszólítást, passzív (igen, nem, nahát, érdekes stb. szavakra korlátozott) kommunikációs szerepet vállal. Van véleménye, ám mondandójában bizonytalan. Erős benne a megfelelési kényszer. Attól tart, nem azt mondja majd, amit a többiek, illetve a partnere hallani szeretne, hogy nem tudja magát érthetően kifejezni, esetleg képtelen lesz gondolatait érdeklődést keltően kifejteni. Lelkes „közönségként”, vagy csupán fizikailag van jelen a kommunikációs kapcsolatban. Többször a győztes mellé áll.

A „bajnok” típus szereti átforgatni, sőt kiforgatni partnere mondandóját. Hajlamos átértelmezni a másik mondatait, ami gyakran idéz elő szükségtelen feszültséget, vezet felesleges vitákhoz.

A „bólogató” – elnevezéséből is adódóan – mindennel és mindenkivel vizuálisan is egyetértő kommunikátor. Társaságban mindig azt a személyt (hozzászólót) biztatja, aki éppen beszél.

A „viccmester” kedélyes, humorral bíró egyén, aki képes „feldobni” a hangulatot, ám ezzel komolytalanná is teheti a beszélgetést.

A „problémázó” egyre újabb és újabb kérdésekre keresi a választ. A probléma lehető legalaposabb körüljárására törekszik. Ám gyakran előfordul, hogy feleslegesen akadékoskodik, a „kákán is csomót keres” vagy a „bolhából is elefántot csinál”, amellyel aztán szükségtelen „kommunikációs frontokat” nyit.

Végezetül meg kell említeni: a személyközi kommunikáció folyamata megismételhetetlen. Időről időre ugyan visszatérhetnek bizonyos jelek és jelzések sémái, azonban pontosan ugyanúgy sohasem ismétlődnek meg. A személyközi kommunikáció egyik legfontosabb jellemzője a módosulás és a kreativitás. A két ember alkotta ún. spontán és egyedi kommunikációs rendszer ugyanis jelentős mértékű szabadsággal rendelkezik.

A személyközi kommunikáció két alapmodellje
a felnőttoktatásban

Az interperszonális kapcsolat lényege az interakció. Két személyről akkor mondható el, hogy kapcsolatot létesítettek, ha sorozatos interakció figyelhető meg közöttük.

Interakción egyrészt két ember között létrejövő társas kölcsönhatások sorát értjük, amelyek alapja a közösen kimunkált, ám egyedi vonásokat is tartalmazó (verbális és nonverbális) jelentéskincs.

Interakción másrészt azt értjük, hogy a személyek sajátos módon viselkednek egymás jelenlétében, „termékeket” állítanak elő egymás számára és kommunikálnak egymással. Egy interakció akkor „ér el valamilyen mértékű lépcsőfokot”, ha lehetőség nyílik rá, hogy az egyik személy kognitív, emocionális és fizikai kommunikációs üzenetei befolyást gyakoroljanak a másik ember (pozitív vagy negatív irányultságú) kognitív, érzelmi, illetve fizikai cselekvéseire. A különböző interakciók különböző következményekkel járhatnak az egyénre nézve. Vannak kapcsolatok, amelyek jobban kielégítik az egyént, mint mások, és hasonló a helyzet az egy kapcsolaton belüli interakciókat illetően is. Jól megfigyelhető az a szelektivitás, hogy a kedvezőbb interakciók visszatérnek, ismétlést kívánnak, míg a kevésbé sikeresek eltűnnek.

A kulturális eltérések, a kommunikációban résztvevők szerepmásságai, az egyének különféle kommunikációs alapszükségletei és a különböző kommunikátor-típusok ellenére is viszonylag jól megrajzolhatók azok az interakciós alapmodellek, amelyekkel naponta találkozunk, illetve amelyekkel magunk is élünk a mindennapi élet színterein zajló szemtől szembeni kapcsolatainkban.

Nagy általánosságban kétféle személyközi alapmodellről szokás beszélni. Az egyik a felek egyenrangú, partneri (szabadon választott) kapcsolatára épül. Ide szokás sorolni a baráti, szomszédi, testvéri kapcsolatokat, a szerelmesek, a felnőtt családtagok, önkéntes civil szervezetek tagjainak kommunikációit, amelyek lehetősége a társadalomban mindenki számára adott. A kapcsolat nem elrendelt, hanem intellektuális-érzelmi és pszichológiai mozgásszabadság, szabad kommunikációs mozgástér. A kapcsolatokat a kulturális alapértékek és az emberi méltóság személyközi egyetértései határozzák meg.

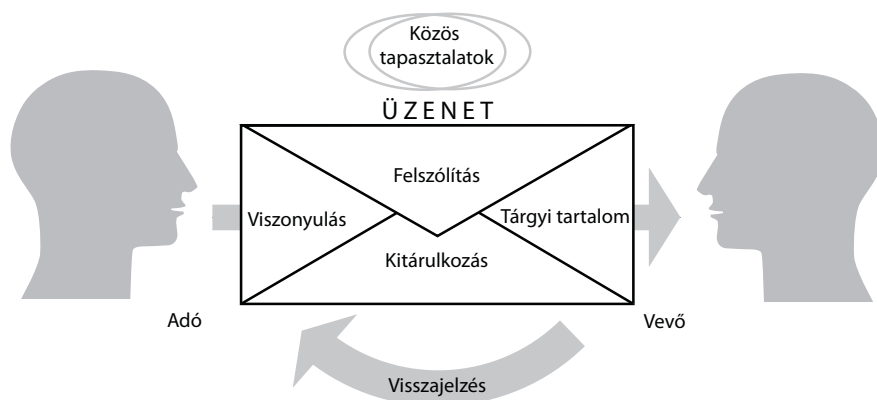
A másik személyközi kommunikációs alapmodell az ún. egyenlőtlen, melyet az alá- és fölérendeltség, a hierarchikus (kényszer-) szerkezet határoz meg. Ilyen például a parancsnok és az alárendelt, a gyermek (ameddig valóban az) és a szülő vagy a főnök és a beosztott viszonya. Erre a kapcsolatra a hatalom-, illetve tekintélyorientált érdekérvényesítés a jellemző, amelyben az önérvényesítés rendkívül korlátozott. Például egy vezető utasításait mindaddig nem lehet a személyiségünk elleni támadásnak értelmezni, amíg ez az utasítás a munkaköri kötelezettségen belüli dologra vonatkozik.

A partneri kapcsolatra épülő modell a felnőttképzésben

A modell az egyenrangú, egymást kölcsönösen elfogadó és tisztelő, egymásban megbízó személyek szemtől szembeni kapcsolatának kommunikációs szerkeze-
te. (Csak zárójelben: a mindennapokban az egyén viszonylag kevés olyan, igazi partnerségre épülő tartós kapcsolattal rendelkezik, amelyről később is úgy nyilatkozik, hogy az számára maradandó és személyiségépítő viszonyt, támogatást, segítőkész szerkezetet jelentett.)

Marco Siegrist munkatársaival a munkanélküliek emberi viszonyait vizsgálva olyan empirikus tapasztalatokra épülő, személyközi kommunikációs modellt rajzolt meg (K.A.B.A – Kontaktstelle Arbeitsberuf und Ausbildung), amely érzékletesen ábrázolja a partneri kapcsolat megtartását szolgáló interaktív struktúrát, annak alkotóelemeit. (A modell több formában is megjelent.)⁶

A K.A.B.A.-modell



Mint az ábrán is látható, minden üzenet négy szempontot tartalmaz:

1. Tárgyi tartalom

Információ, nyelvi közlés, szavak, jelek.

2. Kitarulkozás, megnyilatkozás

Az a törekvés, hogy pozitív képet mutassunk magunkról, a kitarulkozás félelme.

3. Visszajelzés

A beszélgetőpartnerünkkel kapcsolatos viszonyunk, függőség, tartás, a viszonyrendszeren belüli igények.

⁶ Siegrist, Marco–Wunderli, René (1985): *Bildungsarbeit mit arbeitslosen Menschen Schweizerischer Verband für Berufsberatung, SVB*. Dübendorf, 1995. Magyar nyelvű kiadás: *Csoportos önépítés. Módszerek és gyakorlatok a munkanélküliek továbbképzésében*. A fordítást adaptálták és szerkesztették: Crista Schlegel és T. Kiss Tamás. Gödöllő, 1996, Gödöllői Agrártudományi Egyetem Gazdasági és Társadalomtudományi Kar Tanárképző Intézete, 215. p.

4. Felszólítás (felhívás)

Az üzenetnek az a része, amely hatni akar a partnerre, befolyásolni akarja őt.

A jó kommunikáció, jó beszélgetés legfontosabb előfeltételei és alapelemei a következők:

- Készség az odafigyelésre

A beszélő félnek legyen mondanivalója, a hallgató figyeljen oda.

- Közös nyelv

A beszélő félnek olyan kifejezéseket kell használnia, amelyek a hallgató számára ismertek és közös tapasztalati körre vonatkoznak.

- Megfelelő közvetítő eszköz

A beszélőnek megfelelő hordozót kell találnia az információhoz (beszéd, telefon, levél, feljegyzés stb.)

- Visszajelzés

A beszélőnek a hallgatótól jeleket kell kapnia arra vonatkozóan, hogy az hogyan értette az elmondottakat; a beszélőnek ezt a visszajelzést észlelnie kell.

Siegristék kutatásai szerint a két személy közti partneri kapcsolat tartósságát, egyensúlyát és harmóniáját alapvetően az határozza meg, hogy az üzenet közvetítésében hogyan és milyen arányban van jelen és vesz részt a domináns szerepet játszó négy kommunikációs elem: a tárgyi tartalom, a kitárulkozás, a viszonyulás és a felszólítás.

A kutatások arra hívták fel a figyelmet, hogy a partnerség mindaddig fennmarad és létezik, ameddig a négy kommunikációs elem azonos arányban van jelen és vesz részt a személyközi kapcsolatban. Amennyiben valamelyik erőteljesebbé válik, vagy a többiek rovására nagyobb helyet foglal el, a két személy között megbomlik a kommunikációs egyensúly. A felbillenés lehet pillanatnyi, tarthat hosszabb-rövidebb ideig, tartós fennmaradás esetén a kapcsolat széteséséhez vezethet. Egyensúlyi állapotban olyan helyzetet értünk, amelyben az entitások közötti viszonylatok harmonikusan összeillenek. Nincs semmiféle nyomás, amely változás irányában hatna. Az egyensúlyhiány viszont feszültséget kelt.

Az alábbi példa segítségével jól szemléltethető az üzenet közvetítésében részt vevő kommunikációs közvetítő elemek közti egyensúly megbomlása.

Férj és feleség leülnek az asztal mellé ebédelni.

A feleség kedvesen kínálja a férjét.

– Tessék! Itt a leves! Szedjél magadnak!

A férj hozzálát, hogy merjen magának a merőkanállal, amikor észreveszi, hogy zöldes színű valami úszik az étel felszínén.

– Mi ez a zöld ebben a levesben? – kérdezi.

– Ha nem tetszik – csattan fel a feleség –, akkor elmehetsz máshová enni...

A két személy közti partneri kapcsolat pillanatnyi feszültségét, (esetleg) tartósan mutatózó felbomlását tükrözi az üzenet közvetítésében részt vevők kö-

zötti viszony megváltozott szerepe és kiterjedtsége, amely a tapasztalatok alapján „iszonyyá” változva vett részt a kérdésre adott válasz üzenetté formálásában.

Természetesen másként is zárulhatna a fenti párbeszéd.

– Mi ez a zöld ebben a levesben? – kérdezi a férj.

– Egy új ételízesítőt próbáltam ki. Kíváncsi vagyok, hogy ízlik-e? – feleli a feleség.

Erre a kommunikációs aktusra azonban akkor kerülhetne sor, ha a példában szereplő férj és feleség olyan – közösen létrehozott – személyközi kommunikációs tapasztalati tőkével rendelkezne, amelyben jelen van a koncentrált egymásra figyelés igénye, a nemek közötti kommunikációs különbözőségek elfogadására törekvés, a korrigálásra való hajlam, és amely tartalmazná az egymásért „megküzdő” kommunikálás kultúráját.

Buda Béla szerint⁷ a partneri kapcsolatra épülő modell kommunikációs struktúrája akkor őrizhető meg, tartható fenn és működtethető, ha abban kiemelt helyet foglal el az empátia, a másik helyzetébe, érzelmi és lelkiállapotába történő beleélés. Az egyén a beleélés nyomán képes megérezni és tudja megérteni a másokban azokat az emóciókat, indítékokat, vágyakat és törekvéseket, amelyek a társas érintkezés szituációjából nem következnek törvényszerűen, melyeket a partner nem fejezik direkt módon, szavakban, legfeljebb a beszédszerkezete sejteti. Ha érezzük, hogy a másik jobban meg akar érteni bennünket, akkor mi is erőteljesebben figyelünk rá, automatikusan igyekszünk elősegíteni, hogy megértsen minket, ezért akaratlanul is egyértelműbb jeleket adunk. A beleélő megértés során a figyelem elsősorban a mimikára, a vokális csatornára és a test jelzéseire irányul.

Kapitány Ágnes és Kapitány Gábor kutatásai szerint ekkor már elsősorban nem az a fontos, mit mond az egyén, hanem az, ahogyan kifejezi magát, ahogyan elmondja a véleményét.⁸

Aligha várható eredmény, ha a két ember verbális közlésmódjában az „én-közlés” helyett a „te-közlés” dominanciája érvényesül. Az „én-közléseket” szokás „felelősségközléseknek” is nevezni, mert a kommunikáló felelősséget vállal saját magáért. Minimális negatív értékelést tartalmaz, nem szemrehányó, nem ítélkező, nem rontja a kapcsolatot, szemben a hibáztató, büntudatkeltő és kioktató „te-közléssel”. Az „én-közlések” a nemtörődömséget figyelemmé alakíthatják át.

A hierarchikus kapcsolatra épülő modell a felnőttképzésben

A mindennapi életben az egyén személyközi kapcsolatainak túlnyomó többsége általában valamilyen alá- és fölérendeltségi (főnök–beosztott), függőségi (vásár-

7 Buda Béla (1994): *A közvetlen emberi kommunikáció szabályszerűségei*. Budapest, Animula, 46–51. p..

8 Kapitány Ágnes–Kapitány Gábor (1993): *Rejtjelek*. Budapest, INTERART–Szoroban; Kapitány Ágnes–Kapitány Gábor (1995): *Rejtjelek 2*. Budapest, Kossuth.

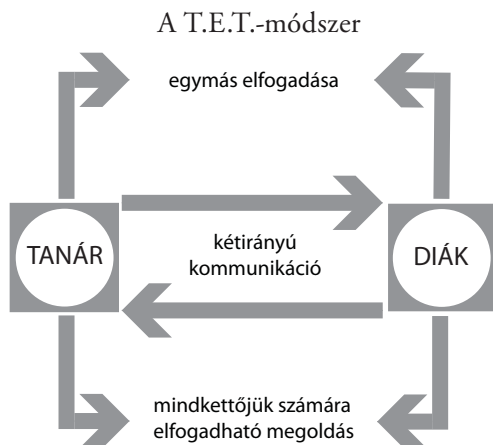
ló–eladó, beteg–orvos) viszonyban, eltérő léptékű és mértékű hierarchikus kommunikációs szerkezetben zajlik, amelyben a helyzeti (pozicionális) előny – mint hatalom –, ha különféle mértékben is, de jelen van.

Az ember naponta tapasztalhatja, miként érzékelhetők a hatalom-jelek a nyelvi viselkedésben, például a bemutatkozás, a megszólalás joga, a kérdés vagy akár a testhelyzetek esetében. A hatalmi viszonyok beszédbeli jelzései már a két ember találkozásának pillanatában megmutatkoznak. Nem mindegy, hogy két embert összeismertetnek-e egymással, vagy az egyiket bemutatják a másiknak. Ha valakit bemutatnak, az már eleve hierarchikus viszonyokat feltételez. Fiatalabbat szokás bemutatni az idősebbnek, férfit a nőnek, alárendeltet a főnöknek. Vagyis a rangban, presztízsből, hierarchiában, hatalmi helyzetben magasabban lévőnek kell bemutatni az alacsonyabb helyzetűt. Hatalmi helyzetet fejez ki az is, hogy a beszélgetés, megbeszélés, tárgyalás során ki mikor és milyen hosszán szólal meg.

Ugyancsak az erőrangsor jele két ember viszonyában, hogy melyikük kérhet, mit és hogyan a másiktól, az pedig mit tesz meg neki. Az egyén az ún. testbeszéddel, vagy csupán azzal, hogy áll, ül, fekszik, kuporog, térdel (természetesen kultúrafüggően), vagy „karmester”, ugyancsak árulkodó lehet egy személyközi kapcsolatban.

Az egyén azt is tapasztalhatja, hogy a kérdésére adott válasz vagy a problémamegoldás olyan tekintélyelvű, hatalmi, illetve előnyös helyzetből, pozícióból fakadó szituációra épülő kommunikáció, amely lényegileg „győztesre és vesztesre” oszthatja a személyközi kapcsolat szereplőit. Gondoljunk csak a főnök-beosztott, tanár–diák, rendőr–gépkocsivezető, hivatalnok–ügyeit intéző polgár, eladó–vásárló stb. közötti gyakori problémamegoldó kommunikációra.

Ismert azonban olyan modell is, amely másféle problémamegoldó lehetőséget kínál.



Forrás: Gordon, Thomas (1991): *A tanári hatékonyság fejlesztése. T.E.T.- módszer*. Budapest, Gondolat, 1991. 219. p.

A modell három, egymásra épülő szintet képező lépcsőfokot tartalmaz.

1. Egymás elfogadása. Alapvetően fontos, hogy létezzen a két fél között kölcsönös kommunikáció. Egyáltalán: beszéljenek egymással.
2. Erre épül a személyközi kapcsolat második szakasza, ha úgy tetszik, szintje, a kétirányú kommunikáció. A beszélgetés lehetőséget nyújt rá, hogy a két személy ismerkedjen, megismerje egymás nézeteit, gondolatait, értékrendszerét. Lehetővé válik a másik elfogadása, személyiségének tolerálása.
3. Mindezek alapot teremthetnek a mindkettőjük számára elfogadható megoldás kialakítására. Arra, hogy a kérdések megválaszolása, a problémák megoldása a két fél közös megegyezése, kölcsönös elégedettsége alapján születhesse meg. Fontos, hogy egyik fél se érezze azt, hogy vesztese vagy győztese a személyközi kommunikációnak.

Az ábrán a tanárt és a diákot egyforma méretű kör jelöli, ami azt fejezi ki, hogy nincs köztük erőkülönbség. Kapcsolatuk horizontális, nem vertikális – jöllehet hierarchikus viszonyban állnak egymással –, mindketten kinyilvánítják belső igényeiket, érzéseiket.

Minél nagyobb a személyiség individualizációs foka, vagyis minél kialakultabb az egyén identitása, annál nehezebben bírja elviselni az egyenlőtlen kapcsolatot. A személyiség erőteljesen törekszik a kontroll birtoklására, vagy egyenlő arányúvá változtatására. Az ilyen személyközi kapcsolatban gyakoribbak a változtatásra irányuló metakommunikációs megnyilvánulások, felerősödik a kommunikatív küzdelem.

Mindkét személyközi kommunikációs modellben jelen van a kompromisszum eleme. Ez újabb kérdéseket vet fel.

Ismert, hogy az egyén számos kompromisszumot köt élete során – vagy a maga akaratából, vagy mert erre kényszerül. Ugyanakkor azt is tapasztalja, hogy a kompromisszumok következményekkel járnak. Például hogy két ember személyközi kommunikációjában olyan nyitott kérdések, megoldatlanságok és „szőnyeg alá söpört elintézetlen dolgok” maradhatnak meg, amelyek a felek későbbi kapcsolatát fokozott – esetleg indokolatlan – mértékben megterhelhetik.

A köznapi emberi kapcsolatokban – tapasztalataink alapján – általában két-féle kompromisszummal lehet találkozni.

Az egyik a rossz, a másik a jó kompromisszum. Az előzőről akkor beszélünk, amikor a felek úgy kényszerülnek egymásnak engedményeket tenni, hogy közülük az egyik (előfordul, hogy mindkettő) vesztesnek érzi magát, sőt úgy véli, vereséget szenvedett el. Ebben az esetben fennáll a veszély, hogy amennyiben a későbbiekben a két személy ismét hasonló problémamegoldásra kényszerül, felszínre kerülnek, felerősödnek a korábbi megoldatlanságok. A feleknek azzal kell számolniuk, hogy személyközi kapcsolatukban a kelletténél sokkal nagyobb alapfeszültség indukálódik, amely jelentős mértékben csökkentheti az új kérdés eredményes kezelését.

A jó (és kreatív) kompromisszum ezzel szemben azt jelenti, hogy a felek együttműködő (kooperatív) kommunikáció segítségével arra törekednek, hogy a vita ne az eltérő nézetek ütköztetését (konfrontációját), hanem az ismeretek rendezését szolgálja. A kompromisszum eredményeként egyik fél se érezze és tartsa magát vesztesnek. Győztes maga az ügy legyen. A feladat megoldását mindkét fél közös eredményként és sikerként könyvelje el.

Napjaink egyre inkább individualizálódó világában hajlamosak vagyunk rá, hogy a társadalmak szervezettségét, az állampolgárok innovációs képességeit, a tanulni vágyók ismeretelsajátító tevékenységét, a kultúrák közvetítés eredményességét a különféle információs struktúrák és mobilhálózatok (internet, okos telefon, e-mail) mennyiségével, használati mutatóival mérjük. A fejlődés azonban aligha szűkíthető le az elektronikus alapú kommunikációs rendszerekre.

Továbbra is nélkülözhetetlen szerepet tölt be a társadalom, a közösségek és az egyén természetes információs világát éltető, a kulturális értékeket őrző – fejlesztő – feldolgozó – közvetítő – személyközi kommunikáció.

Megjelent: T. Kiss Tamás: A kulturális értékcseré. *Kultúra és Közösség*, IX. évf. 2005. 1. sz. 62–70. p. és T. Kiss Tamás: A kulturális értékcseré interaktív személyközi kommunikációs modelljei. In T. Kiss Tamás (vál., szerk.): *Beszélő viszony. Személyközi kommunikáció a kultúrák közvetítés gyakorlatában* Budapest, Új Mandátum, 2005, 107–120. p.